



Observatorio

Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones

Por Carlota Bustelo

Introducción

Gestión de documentos o gestión documental es un concepto que puede ser utilizado en distintos contextos con distintos significados. Cuando lo utilizamos siempre nos vemos obligados a definir el ámbito de aplicación. En este caso me refiero a la gestión de la información registrada creada o recibida por una organización en el desarrollo de sus actividades y que se conserva como información o prueba.

Esto implica obligatoriamente un concepto muy amplio de documento, pues la imparable automatización de los procesos de negocio en las organizaciones, tanto en la administración pública como en las empresas, implica que gran parte de la información a gestionar se encuentra en bases de datos y aplicaciones informáticas. En inglés el término *records* permite hacer una distinción posterior entre los *documentary records* y los *data records* que en español es intraducible pues sería confuso hablar de los “documentos documentales” y los “documentos de datos”.

Las organizaciones y la gestión de documentos

Diversos sucesos de impacto mundial (*Enron*, *Arthur Andersen*, 11S) y otros de carácter más local, acompañados de la consolidación definitiva del *e-business* y la e-administración han tenido efecto sobre la consideración de la gestión de documentos en las organizaciones. Por un lado, tanto en las administraciones públicas como en las empresas privadas podemos notar síntomas de degradación de unos sistemas de gestión ideados y perfectamente estructurados para los documentos en papel, pero que difícilmente dan respuesta a los entornos electrónicos donde en mayor o menor grado se mueven las organizaciones. Por otro, las estrategias alineadas con el entorno electrónico y la necesidad de cumplir en mayor o menor medida con el marco regulatorio que trata de impedir nuevos escándalos, sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca antes había estado.

Esto se traduce en muchas organizaciones en el inicio de proyectos para la implantación del sistema de gestión de documentos electrónicos, que si logran enfocarse adecuadamente (y no sólo desde el punto de



Carlota Bustelo

vista tecnológico) pueden llegar a convertirse en una de las piedras angulares de una organización y tener efectos positivos sobre la gestión de otro tipo de información.

El sistema de gestión de documentos

Para poder implantar un sistema de gestión de documentos en una organización actual es imprescindible abarcar la gestión de documentos en toda su complejidad:

- Documentos que nacen electrónicos y que se convierten en papel para su autenticación.
- Documentos que ingresan en papel en las organizaciones.
- Documentos electrónicos que nunca dejan de serlo (p. e. correo electrónico).
- Documentos en papel que se convierten en electrónicos al digitalizarlos.
- Documentos que se “componen” de datos en una aplicación al pedir ser consultados.
- Datos en una base de datos que nunca se convierten en documentos.
- Documentos que se sustituyen por aplicaciones informáticas que recogen los distintos pasos de un trámite o *workflow*.
- Documentos firmados electrónicamente.
- Etc.

El enfoque siempre debe alinearse con los procesos de negocio de la organización, y la incorporación de los documentos en el sistema debe plantearse desde los orígenes del mismo, independientemente del período que se vaya a conservar. Todas las personas de una organización que manejen documentos serán responsables de su gestión, que debe estar tan integrada en la forma de trabajo que no sea percibida como una carga extraordinaria.

Para abordar esta tarea necesitamos basarnos en los sólidos principios de la archivística tradicional (no hacerlo implica volver a inventar la rueda), que deben ser matizados y completados con soluciones a los nuevos retos tecnológicos. Especial mención requieren

tres procesos o tareas imprescindibles en la implantación de un sistema de gestión de documentos electrónicos:

1. Definición del esquema de metadatos, que debe distinguir entre los metadatos de contexto, de jerarquización y clasificación, de búsqueda y recuperación, y de trazabilidad de los procesos realizados sobre los documentos.

2. Modelo de acceso y seguridad, que se complica en una tabla de triple entrada donde deben combinarse los roles y personas, los permisos sobre los documentos y los documentos o grupos de documentos con sus distintos posibles estados.

3. Definición de la trazabilidad necesaria en cada contexto, la forma de capturarla y conservarla.

Además debemos manejar aspectos relacionados con la tecnología que nos permitan definir las políticas de cambio de formato o conversión de la información para que pueda seguir siendo legible cuando la tecnología que la creó se quede obsoleta. La emulación, la conversión a XML tanto de documentos como de bases de datos, las diferentes presentaciones de un mismo documento (*renditions*), deben ser conceptos que no pueden obviarse en un sistema de gestión de documentos.

Transición a las nuevas tecnologías

En la implantación de los sistemas de gestión documental hay que distinguir entre el «qué» y el «cómo»:

Por ejemplo, los cuadros de clasificación (los de ahora y los de antes) no son más que una forma más de preservar el contexto de los documentos, sin el cual sería absolutamente imposible entenderlos a lo largo del tiempo. Se trata de determinar las funciones de la organización (lo de los orgánicos está ya pasado...) y determinar los procesos de trabajo que se realizan en cada una de esas funciones. Al clasificar, lo que se hace es asignar un documento o grupo de documentos (expediente) a un proceso de trabajo, de forma que se preserve el contexto en el que ese documento ha sido creado.

Es una forma bastante buena, porque obliga a que la organización sepa de antemano cuáles son sus funciones y los procesos asociados a ellos y los elementos que deben documentar los mismos. Además permite tomar decisiones sobre acceso, seguridad, preservación, etc., sobre el conjunto de los documentos que responden a un proceso. Estas operaciones intelectuales (el qué) siempre tienen que tener lugar en un sistema de gestión de documentos (entendiendo por documentos lo que evidencia los procesos que se llevan a

cabo) y de momento no hemos encontrado el modo de superarlas.

Otra cuestión es el cómo y aquí viene toda la ayuda de la tecnología si conseguimos que en virtud de ciertos parámetros el que incorpora un documento al sistema ni siquiera sepa que lo está clasificando mejor. Pero detrás (y aquí está el valor o la relevancia del trabajo del documentalista) hay todo un sistema estructurado y pensado para que la clasificación se produzca y que cuando ese documento se consulte o use siempre preserve el contexto en el que ha sido realizado. Además puede que la forma de documentar un determinado proceso ni siquiera sea un objeto documento, pueden ser los datos de un formulario tecleado en internet, o los registros de una aplicación de negocio y no por eso deja de ser gestión documental. La sencillez para el uso y el usuario siempre conlleva la abstracción y la utilización a fondo de todos los recursos.

El problema es que la cultura sobre archivos modernos es muy baja y a veces se contrata a un par de documentalistas recién licenciados, que lógicamente tienen una visión bastante estrecha de lo que se puede hacer, se les incorpora al equipo de tecnólogos e ingenieros y con eso ya tenemos un equipo especialista en gestión documental. En algunos casos es un equipo interno de las organizaciones, pero en otros es de una consultora que encima cobra un montón por ello. Con este panorama se monta el invento, que habitualmente pasa por una fuerte inversión en herramientas de software y muy escasa profundidad en el análisis y en las soluciones propuestas. Luego allá se apañen los usuarios con el sistema resultante, que normalmente les complica la vida, cuando lo que se trataría es de arreglársela.

Documentos de trabajo

Algunos trabajos que pueden servir de guía en la implantación de un sistema de gestión de documental:

ISO 15489-1 (2001). *Information and documentation: Records management: Part 1, General* (Próxima publicación como Norma UNE ISO 15489-1 (2005) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1, Generalidades).

ISO 15489-2 (2001). *Information and documentation: Records management: Part 2, Guidelines* (actualmente Proyecto de Norma UNE ISO 15489-2 (2005) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, Directrices).

Electronic Records: A Workbook for Archivists (ICA Study 16). South Carolina trustworthy information system handbook.

Carlota Bustelo Ruesta es fundadora y directora de *Infórarea*, S. L., Madrid; miembro del Consejo Asesor de *El profesional de la Información*; y miembro del Grupo de *Análisis sobre Estrategia y Prospectiva de la Información* (ThinkEPI)

cbustelo@inforarea.es